

「特別養護老人ホームなすの苑」重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。（栃木県指定第 0972501043 号）

当施設はご入居者に対して、指定介護老人福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定を受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 施設経営法人	2
2. ご利用施設	2
3. 居室・設備の概要	2
4. 職員の配置状況	3
5. 当施設が提供するサービスと利用料金	4
6. 入居者の心得について	7
7. 施設の利用に当たっての留意事項	8
8. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）	10
9. 残置物引取人	10
10. サービス提供における事業者の義務	10
11. 機能訓練について	11
12. 健康管理について	11
13. 褥瘡防止について	11
14. 身体拘束の禁止について	11
15. 虐待防止に向けた体制等	11
16. 事故発生の防止及び発生時の対応	12
17. 緊急時の対応	12
18. 非常災害対策	12
19. 衛生管理について	12
20. 事業継続計画について	12
21. ハラスメント対策について	12
22. 守秘義務について	13
23. 個人情報の取り扱いについて	13
24. 情報の提供について	13
25. 情報公開について	13
26. 福祉サービス第三者評価実施状況	13
27. 苦情の受付について	14

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 清幸会
- (2) 法人所在地 栃木県那須塩原市東原天蚕場 166 番地
- (3) 電話番号 0287-62-3500
- (4) 代表者氏名 理事長 渡邊 昇
- (5) 設立年月 昭和 63 年 12 月 26 日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設
平成 17 年 10 月 1 日指定 栃木県 0972501043 号
- (2) 施設の名称 特別養護老人ホームなすの苑
- (3) 施設の所在地 栃木県那須郡那須町大字寺子乙 3912-5
- (4) 電話番号 0287-72-7301
- (5) 施設長（管理者）氏名 池田 香織
- (6) 当施設の運営方針 ご入居者 1 人 1 人の意思及び人格を尊重し、施設ケアサービス計画に基づいて、その居宅における生活に出来るだけ近づけるよう配慮しながら、各ユニットにおいてご入居者が相互に社会的関係を築き、自立的な日常生活を営むことを支援する。
- (7) 開設年月日 平成 17 年 10 月 1 日
- (8) 入所定員 80 人(ショートステイを含む)

3. 居室・設備の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しております。入居される居室は全室個室ですが、10 人の方々を 1 グループとしてグループごとの生活支援を行います。

居室・設備の種類	室数	備考
居室	70 室	1 ユニット 10 室
居室	10 室	ショートステイユニット
共同生活室	12 室	1 ユニット 1～3 室
食堂	8 室	1 ユニット 1 室
医務室	1 室	
浴室	9 室	1 ユニット 1 室ほか 1 室

※ 上記は、栃木県が定める基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・設備です。

☆ 居室の変更：ご入居者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、ご入居者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、ご入居者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

4. 職員の配置状況

当施設では、ご入居者に対して指定介護老人福祉施設サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

(主な職員の配置状況) ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職員数	指定基準	
1.施設長	1名	1名	
2.生活相談員	1名	1名以上	
3.介護職員	24名以上	24名	※常勤換算
4.看護職員	3名以上	3名以上	※常勤換算
5.機能訓練指導員	1名	1名	
6.介護支援専門員	1名	1名	
7.医師	1名	1名	※非常勤
8.栄養士(管理栄養士)	2名	1名	

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

(例) 週8時間勤務の介護職員が5名いる場合、常勤換算では、
1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

(主な職種の勤務体制)

職種	勤務体制	
1.医師	隔週 火曜日(12:00～13:00) 毎週 木曜日(12:00～13:00)	
2.介護職員	【早番】 7:00～16:00 ----- 【日勤】 8:00～16:00 8:00～17:00 8:30～17:30 8:45～14:45 8:45～17:45 9:00～18:00 9:15～16:00 10:00～19:00 11:00～20:00 14:45～17:45	【遅番】 13:30～22:30 ----- 【夜勤】 22:15～7:15（休憩 1.0h）
3.看護職員	【日勤】 8:30～17:30	

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご入居者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、

(1)利用料金が介護保険から給付される場合

(2)利用料金の全額をご入居者に負担いただく場合があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、居住費・食費を除き通常 9 割が介護保険から給付されます。

(収入に応じて 8 割、7 割が介護保険から給付されます。)

(サービスの概要)

①入浴

- ・原則として、週に 2 日入浴していただくことができます。
- ・ただし、ご入居者の状態に応じて特別浴または清拭となる場合があります。

②排泄

- ・排泄の自立を促すため、ご入居者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

③機能訓練

- ・機能訓練指導員により、ご入居者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための訓練を実施します。

④健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑤その他自立への支援

- ・ご入居者の 1 日の生活の流れに沿って、心身の状況に応じた支援を適切に行います。
- ・寝たきり防止のため、離床を適切に支援します。
- ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを適切に支援します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、整容を適切に支援します。

⑥栄養管理

- ・栄養士が、個々のご入居者の栄養並びに心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・必要な方に、医師の食事箋に基づく療養食を提供します。

(サービス利用料金)

別紙の料金表によって、ご入居者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（サービスの利用料金は、ご入居者の要介護度に応じて異なります。）

(ア) 基本料金（料金表別紙参照）

(イ) 加算料金（料金表別表参照）

☆ご入居者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、ご入居者が保険給付の申請を行うために必要

となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご入居者の負担額を変更します。

☆ご入居者が、短期入院又は外泊をされた場合にお支払いいただく1日あたりの利用料金は、下記の通りです。

- | | |
|---------------------|--|
| 1. サービス利用料金 | 2,460 円 |
| 2. うち、介護保険から給付される金額 | 2,214 円 (9 割) 1,968 円 (8 割) 1722 円 (7 割) |
| 3. 自己負担額 (1-2) | 246 円 (1 割) 492 円 (2 割) 738 円 (3 割) |

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご入居者の負担となります。

(サービスの概要と利用料金)

① 食事

- ・当施設では、栄養士が立てる献立表によりご入居者の栄養並びに心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご入居者の自立支援のため、離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。
- ・食事時間は次のとおりです。

朝食 7:30 から 昼食 12:00 から 夕食 18:00 から

- ・食費はご入居者の市町村民税の負担状況等により、負担額が異なります。なお、ご入居者お一人おひとりの健康、栄養状態に基づいた栄養管理費用については、介護保険の給付対象となります。(料金表別紙参照)

② 特別な食事

- ・ご入居者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

利用料金：要した費用の実費

③ 理美容サービス

- ・理容師・美容師の出張による理髪・美容サービスをご利用いただけます。

利用料金：要した費用の実費

④ 教養娯楽費 (レクリエーション、クラブ活動等)

- ・ご入居者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加して頂くことができます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

⑤ 複写物の交付

- ・ご入居者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

1 枚につき 10 円

⑥ 日常生活上必要となる諸費用実費

- ・日常生活品の購入代金等ご入居者の日常生活に要する費用でご入居者に負担いただく

ことが適当であるものにかかる費用をご負担いただきます。

・おむつ代は介護保険給付対象となっていますので、ご負担の必要はありません。

⑦居住費

・当施設は、すべての居室が「ユニット型個室」で、ご利用料金をご入居者の市町村民税の負担状況等により負担額は異なります。(料金表別紙参照)

・外泊時・短期入院時もお負担いただきます。

⑧ご入居者が契約終了後も居室を明け渡さない場合

ご入居者が契約終了後も居室を明け渡さない場合等には、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間につき契約時の実費をご負担いただきます。

⑨施設の造作・模様替えの制限について

ご入居者及びご入居者代理人は、居室の造作・模様替えをするときは事業者に対して予め書面等によりその内容を届け出て事業者の確認を得なければなりません。また、その造作・模様替えに要した費用および契約終了時における原状回復に係る費用については、ご入居者またはご入居者代理人のご負担とします。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア. 窓口での現金支払

イ. 下記指定口座への振り込み

足利銀行 黒磯支店 普通預金 3499360

社会福祉法人清幸会

特別養護老人ホームなすの苑 理事長 池田 香織

ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：銀行・信用金庫・農協

(4) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご入居者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。(但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。)

①嘱託医

* 医療機関の名称	那須高原クリニック 栃木県那須塩原市唐杉3-1-2
診療科	内科・アレルギー科

②協力医療機関

* 医療機関の名称	菅間記念病院 栃木県那須塩原市大黒町2-5
診療科	内科・呼吸器科・消化器科・循環器科・外科 他

③協力歯科医療機関

*医療機関の名称 塚原歯科医院 栃木県那須町大字寺子丙1-386
診療科 歯科

6. 入居者の心得について

入居者は、自らの有する能力に応じて、自らの生活様式及び生活習慣に沿った自立的な生活を営むことができるよう、他の入居者のそれにも十分配慮しながら、社会的規範を守り、健全な共同生活の運営に努めていただきます。

7. 施設の利用に当たっての留意事項

(1) 留意事項の説明及び同意

当施設は、入居申込者が入居して施設のサービスを受ける際には、あらかじめ、入居者側へ留意すべき事項を重要事項説明書により説明し、文書により同意を得ます。

(2) 入居者の心得

入居者は、自らの有する能力に応じて、自らの生活様式及び生活習慣に沿った自立的な生活を営むことができるよう、他の入居者のそれにも十分配慮しながら、社会的規範を守り、健全な共同生活の運営に努めていただきます。

(3) 外出及び外泊

入居者は、外出又は外泊するときは、あらかじめ、所定の様式により施設長に届け出るものとします。ただし、職員が随行する場合はこの限りではありません。

(4) 健康の保持

入居者は、健康に留意するものとし、施設が行う健康診査は、特別の理由がない限り、年2回受診していただきます。

(5) 衛生の保持

入居者は、施設の清潔、整頓その他環境衛生の保持に協力するものとします。

(6) 禁止行為

入居者は、施設内で次の行為をしてはなりません。

- ① 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、又は自己の利益のために他人の自由を侵すこと。
- ② けんか、口論、泥酔等により他の入居者等に迷惑を及ぼすこと。
- ③ 施設の秩序又は風紀を乱し、安全衛生を害すること。
- ④ 指定した場所以外で火気を用いること。
- ⑤ 故意に施設若しくは物品に損害を与え、又はこれを持ち出すこと。

(7) 入居者に関する市町村への通知

施設は、入居者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく意見を付して、その旨を市町村に通知します。

- ① 正当な理由なしに指定介護老人福祉施設サービスの入居に関する指示に従わないことによ

り、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。

- ② 偽り、その他の不正行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき。

7. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。従って、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了しご入居者に退所していただくことになります。

- ① 要介護認定によりご入居者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ② 要介護認定によりご入居者の心身の状況が要介護1又は要介護2と判定され、特例入所の要件に該当しない場合
- ③ 当法人が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な損壊等により、ご入居者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご入居者から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑦ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照ください。）

(1) ご入居者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご入居者から当施設からの退所を申し出ることができます。

その場合には、退所を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご入居者が入院された場合
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご入居者の身体・財物・尊厳等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑥ 他のご入居者がご入居者の身体・財物・尊厳等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの申し出により退所していただく場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当施設からの退所していただくことがあります。

- ① ご入居者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご入居者によるサービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご入居者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体、財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご入居者が連続して 3 か月を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合（＊）
- ⑤ ご入居者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

＊ご入居者が病院等に入院された場合の対応について

当施設に入所中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

①検査入院等、短期入院の場合

1 カ月につき 6 日以内（連続して 7 泊、複数の月にまたがる場合は 12 泊）の短期入院の場合は、退院後再び施設に入所することができます。但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。（1 日あたり 246 円（1 割） 492（2 割） 738（3 割）

②上記期間を超える入院の場合

上記短期入院の期間を超える入院については、3 か月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入所することができます。但し、入院時に予定された退院日より早く退院した場合等、退院時にホームの受入準備が整っていない時には、併設されている短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合があります。なお、短期入院の期間内は上記利用料金をご負担いただきます。

③3 か月以内の退院が見込まれない場合

3 か月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。この場合には、当施設に再び優先的に入所することはできません。

（入院期間中の利用料金）

入院期間中であっても、居室料金及び水道光熱費をご負担頂きます。しかし、ご入居者が利用していた居室を短期入所生活介護に活用することに同意頂く場合には、所定の利用料金をご負担頂く必要はありません。

(3) 円滑な退所のための援助

ご入居者が当施設を退所する場合には、ご入居者の希望により、事業者はご入居者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助をご入居者に対して速やかに行います。

- 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- 居宅介護支援事業者の紹介
- その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

※ご入居者が退所後、在宅に戻られる場合には、その際の相談援助にかかる費用として介護保険から給付される費用の一部をご負担いただきます。

8. 残置物引取人

契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることはありません。

ただし入居契約が終了した後、当施設に残されたご入居者の所持品（残置物）をご入居者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。

当施設は、「残置物引取人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。

また、引渡しにかかる費用については、ご入居者又は残置物引取人にご負担いただきます。

※入居契約締結時に残置物引取人が定められない場合であっても、入居契約を締結することは可能です。

9. サービス提供における事業者の義務

なすの苑は、ご者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご入居者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご入居者の体調、健康状態からみて必要な場合には、事業所の医師（嘱託医）又は看護職員もしくは主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関と連携し、ご入居者からの聴取、確認の上でサービスを実施します。
- ③ ご入居者又は他のご入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為を行いません。また、身体拘束廃止推進委員会を設置し毎月検討するとともに職員に対して年2回以上の研修を実施します。
- ④ ご入居者の人権擁護、虐待防止等のための委員会を設置し各指針の整備や職員に対し年2回以上の研修等を実施します。
- ⑤ ご入居者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともにご入居者又はご家族及び代理人（代理と証明する物を提示したものに限る）の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑥ 認知症のご入居者も生活していることから、転倒、転落を含めできる限りの予防と対策を事故防止検討員会で毎月検討するとともに職員に対して年2回以上の研修を実施します。
- ⑦ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、入居者に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練（感染症発生時等）を行います。

10. 機能訓練について

ご入居者に対し、その心身の状況等に応じて、ご入居者との合意に基づき、日常生活を営むのに必要な機能を回復し、又はその減退を防止するための訓練を行います。

1 1. 健康管理について

- (1) 嘱託医又は看護職員は、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を採ります。
- (2) 嘱託医は、その行った健康管理に関し、入居者の診療録に必要な事項を記載します。
- (3) 施設は入院及び、治療を必要とする入居者の為に、嘱託医、協力病院及び、協力歯科医院を定めます。

1 2. 褥瘡防止について

施設は、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、対策指針を定め、その発生を防止するための体制を整備します。

1 3. 身体拘束の禁止について

ご入居者又は他のご契約者等の生命または身体を保護するために「緊急やむを得ない場合」を除き、身体拘束その他ご入居者の行動を制限する行為は行いません。

緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態、日時、その際のご入居者の心身の状況、または緊急やむを得なかった事由を記録し保存します。

1 4. 虐待防止に向けた体制等

- (1) 虐待発生の防止に向け、本条各号に定める事項を実施するものとします。また、管理者はこれらの措置を適切に実施するための専任の担当者としてします。
- (2) 虐待防止委員会を設け、その責任者は管理者としてします。
- (3) 虐待防止委員会は、職員への研修の内容、虐待防止のための指針策定、虐待等の相談および苦情解決体制の整備、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討、成年後見制度の利用支援等を行います。なお、本虐待防止委員会は場合により、他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施します。
- (4) 職員は、年2回以上、虐待防止に向けた研修を受講します。
- (5) 虐待または、虐待が疑われる事案が発生した場合には、責任者は速やかに、市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。また、当該事案の発生の原因と再発防止策について、速やかに虐待防止委員会で協議し、その内容について職員に周知するとともに、市町村等関係者に報告を行い、再発防止に努めます。

1 5. 事故発生の防止及び発生時の対応

施設は、ご入居者に対する指定介護老人福祉施設入所者生活介護サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご入居者家族、那須町、関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

16. 緊急時の対応

容態急変時・事故発生時等の対応については以下のとおりです。

- (1) ご入居者の容態が急変した場合は、速やかに主治医又は協力医療機関等へ連絡し、必要な措置を講じます。
- (2) ご入居者に対する施設サービスの提供により事故が発生した場合は、ご入居者の家族等や関係市町村へ速やかに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (3) 事故発生時における、職員の対応方針を定めた事故対応マニュアルを整備し、職員に徹底いたします。

17. 非常災害対策

非常災害に関する具体的計画を策定し、防火管理者を配置して毎年度定期的に、施設の点検整備、避難、救出訓練等を実施します。

- ① 消火、避難警報その他防火、防災に関する設備、及び火災発生のある箇所の定期点検を行います。
- ② 地域住民や関係機関等を交え、所轄消防署との連携及び避難、救出訓練等を実施します。
- ③ 前各号に掲げる事項の実施については、管理者が定めます。

18. 衛生管理について

ご入居者の生活環境及び設備等、飲用に関する水について衛生管的な管理に努めます。
また、感染症が発生し、又は蔓延しないように次の事項を実施します。

- (1) なすの苑に感染症の予防及び蔓延防止のための対策等を検討する感染症対策委員会を設置し毎月開催、職員に情報を周知いたします。
- (2) なすの苑に於ける感染症及び蔓延防止のための指針を整備します。
- (3) なすの苑に於ける感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を実施します。

19. 事業継続計画について

ご入居者の身体の安全を確保するため、また感染症や非常災害が発生した時も事業が継続して運営できるよう BCP 策定委員会を設置し非常災害に関する具体的計画を策定、及び定期的な訓練や職員に対する研修を年2回実施します。

20. ハラスメント対策について

職員に対するハラスメント防止のため、ご契約者のご家族に理解を得るとともに職場内での指針の策定や必要に応じた研修を実施します。

21. 守秘義務について

事業者、サービス従事者、職員は、業務上知り得たご利用者またはその家族等に関する事項を、正当な理由なく他のサービス従事者や職員等に漏洩いたしません。

- (1) 職員は採用時の雇用契約書において、守秘義務を遵守する旨締結します。
- (2) 守秘義務は、本契約の終了後または事業者の破産後においても、もしくは施設の職員が退職した後も存続します。

2.2. 個人情報の取り扱いについて

当事業者が、ご入居者の情報を他機関に提供する場合は、以下のとおりです。

- (1) ご入居者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、ご入居者又はご家族等の個人情報をを用いることがあります。
- (2) ご入居者に医療上または介護上、緊急の必要性がある場合には、他医療機関等にご入居者の心身に関する情報を提供することがあります。

2.3. 情報の提供について

当事業者が、ご入居者の情報を他機関に提供する場合は、以下のとおりです。

- (1) ご利用者に医療上または介護上、緊急の必要性がある場合には、他医療機関等にご利用者の心身に関する情報を提供することがあります。
- (2) ご入居者が退所する場合、退所のための援助について他医療機関等に情報を提供が必要があると認められる場合には、あらかじめ文書でご利用者の同意を得るものとします。

2.4. 情報公開について

- (1) 社会福祉法 24 条の趣旨に則り、当施設が提供するサービスを安心して利用できるよう理解と信頼を促進するため、情報公開・情報開示を推進するものと致します。
- (2) 情報公開・情報の開示の内容は、別に定める情報公開・開示規定によります。

2.5. 福祉サービス第三者評価実施状況

項目	内容
(1) 実施の有無	有 ・ 無
(2) 実施年月日（直近）	令和 年 月 日
(3) 実施した評価機関	
(4) 評価結果の開示状況	

2.6. 苦情の受付について

- (1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情解決責任者 施設長 池田 香織

○苦情受付窓口（担当者） 生活相談員 菊地 マユミ

連絡先 0287-72-7301（当施設）

○受付時間 毎日 8：45～17：45

○第三者委員 網野 惣一 連絡先 0287-88-8888

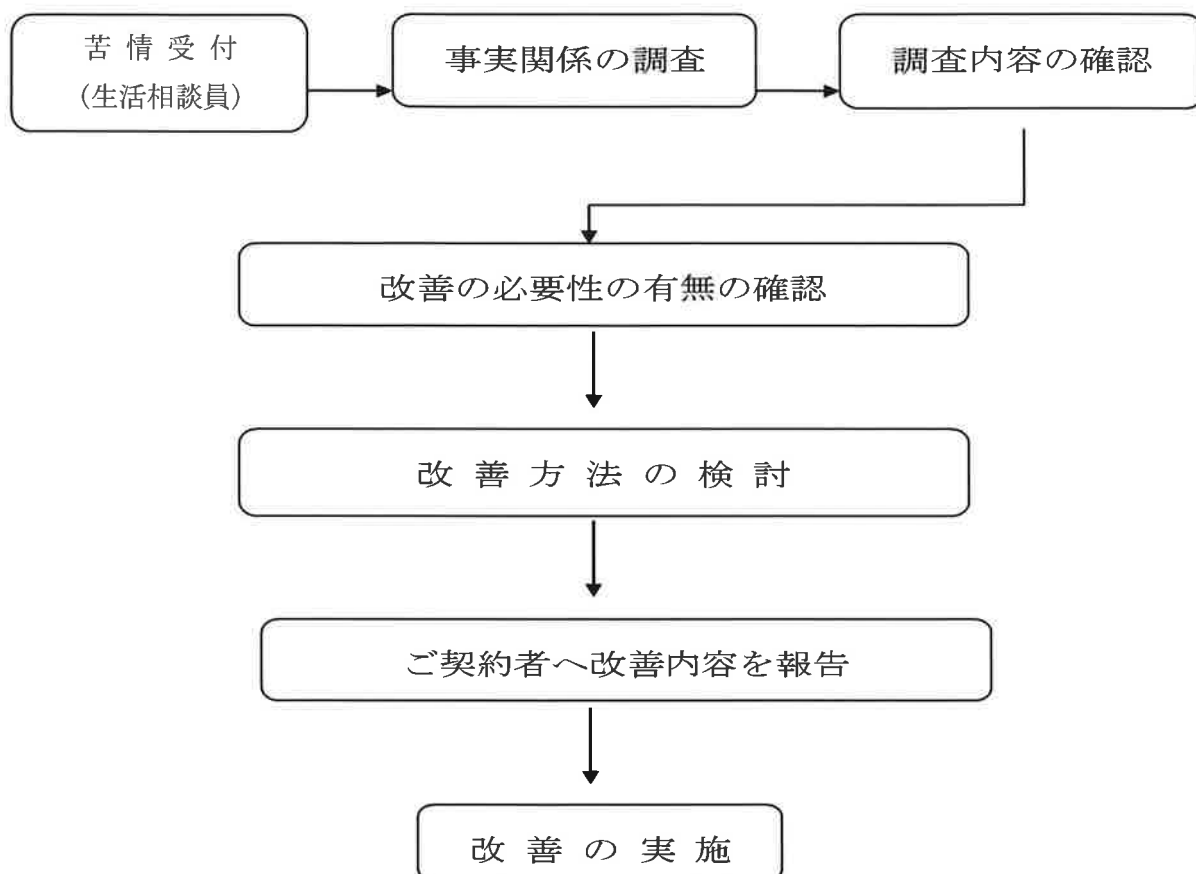
井出 信吾 連絡先 03-3862-9891

那須町役場保健福祉課	所 在 地	那須町大字寺子丙 3-13
	電話番号	0287-72-6910
	受付時間	9:00~17:00
国民健康保険団体連合会	所 在 地	宇都宮市本町 3-9 栃木県本町合同ビル内
	電話番号	028-622-7242 (代表)
	受付時間	8:30~17:00
栃木県運営適正化委員会	所 在 地	宇都宮市若草 1-10-6 とちぎ福祉プラザ内
	電話番号	028-622-2941
	受付時間	9:00~16:00

別紙フロー図のとおり

苦情受付時の対応手順

(苦情解決責任者 池田 香織)



当事業所は苦情解決に社会性や客観性を確保し、ご契約者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置致します。

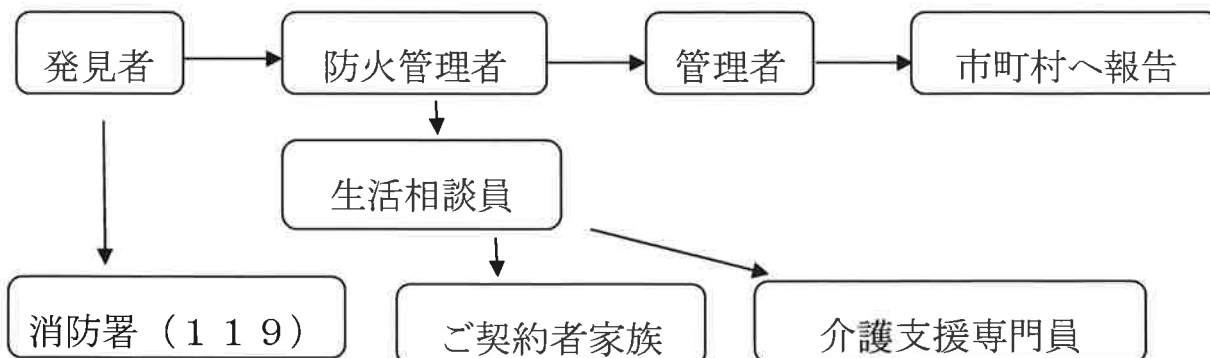
【第三者委員】

- ・網野 惣一 [連絡先 0287-88-8888]
- ・井出 慎吾 [連絡先 03-3862-9891]

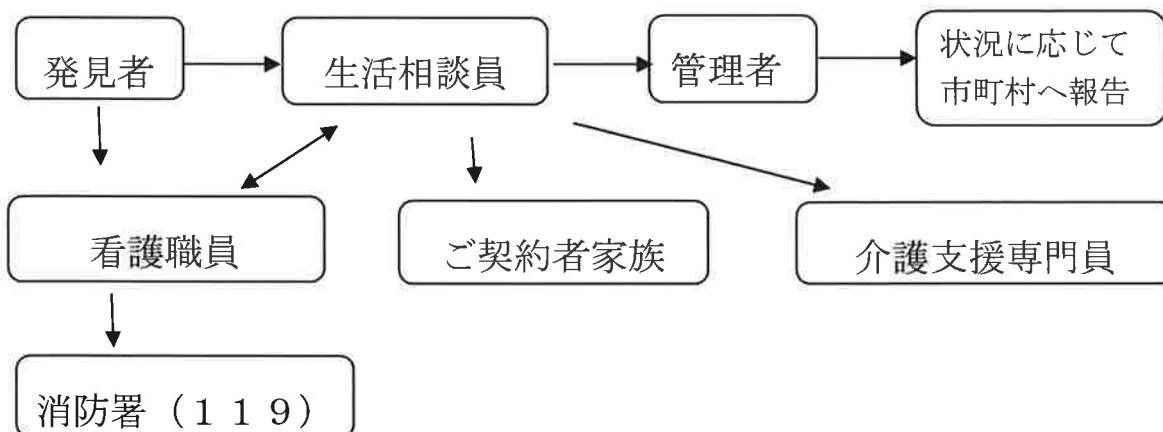
緊急時の対応について

(緊急時責任者 池田 香織)

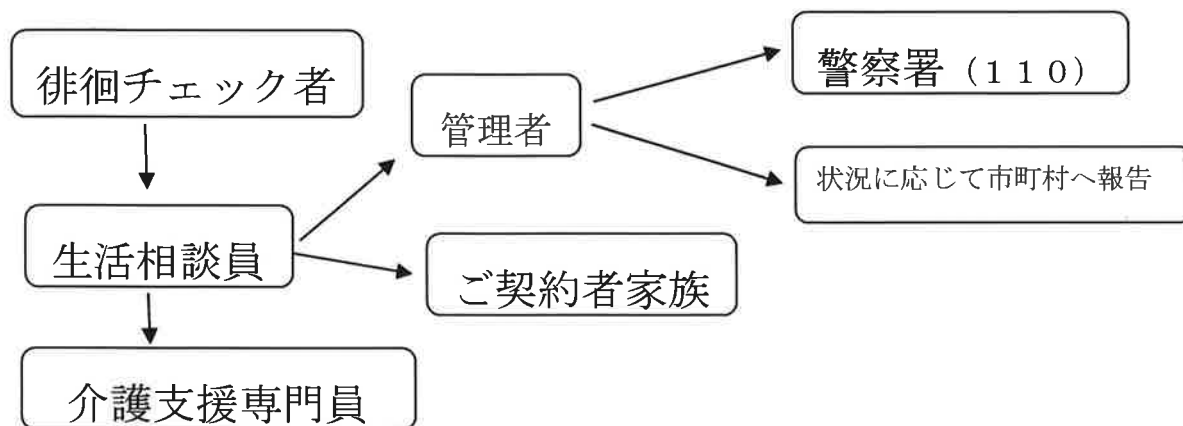
1. 火災



2. 容態急変、事故発生時の対応



3. 行方不明等



※ 上記の対応は状況によっては変更する場合があります。
その他のことにつきましても、事務所までお気軽にご相談下さい。

同意書

令和 年 月 日

社会福祉法人 清幸会

特別養護老人ホームなすの苑

施設長 池田 香織 様

社会福祉法人清幸会 特別養護老人ホームなすの苑の職員が、指定介護老人福祉施設サービス提供上で知り得た入居者及び家族等に関する情報をサービス担当者会議等に用いることに同意します。また、「個人情報の取り扱い、秘密の保持」につきましても説明を受け、同意いたします。

契約者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

家 族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

続 柄 _____

指定介護老人福祉施設サービスの提供の開始に際し、重要事項説明書に基づき「個人情報の提供、秘密保持」についての説明を行いました。

説明者 職 名 _____ 生 活 相 談 員 _____

氏 名 _____ 菊 地 マ ユ ミ _____ 印

同意書

令和 年 月 日

社会福祉法人 清幸会
特別養護老人ホームなすの苑
施設長 池田香織様

私は、重要事項説明書に基づき事業者から重要事項の説明を受け、指定介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。上記の同意を証するため、重要事項説明書に署名捺印の上、2通作成し1通を受領いたしました。

ご利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

ご家族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

続 柄 _____

指定介護老人福祉施設サービスの提供の開始に際し、重要事項説明書に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者 職 名 _____ 生 活 相 談 員 _____

氏 名 _____ 菊 地 マ ュ ミ _____ 印

※この重要事項説明書は、「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成 25 年栃木県条例第 16 号）第 7 条の規定に基づき、入居申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(栃木県知事指定 第 0972501050 号)

当事業所は利用者に対して指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」「要支援」と認定された方が対象となります。但し、要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆ 目次 ◆◆

1. 施設経営法人	1
2. 施設の概要	2
3. 職員の配置状況	2
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
5. サービス提供における事業者の義務	6
6. 機能訓練について	7
7. 褥瘡防止について	7
8. 身体拘束の禁止について	7
9. 虐待防止に向けた体制等	7
10. 事故発生の防止及び発生時の対応	7
11. 緊急時の対応	7
12. 個人情報の取り扱い、秘密の保持	7
13. 損害賠償について	8
14. 損害賠償がなされない場合	8
15. 苦情の処理	8
16. 情報公開	9
17. 非常災害対策について	9
18. 衛生管理について	9
19. 事業継続計画について	9
20. ハラスメント対策について	9

1. 施設経営法人

- | | |
|-----------|--------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 清 幸 会 |
| (2) 法人所在地 | 那須塩原市東原字天蚕場 166 番地 |
| (3) 電話番号 | 0287-62-3500 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 渡 邊 昇 |
| (5) 設立年月日 | 昭和 63 年 12 月 26 日 |

2. ご利用施設の概要

- (1) 事業所の種類 指定短期入所生活介護事業所・平成 17 年 10 月 1 日指定
指定介護予防短期入所生活介護事業所・平成 18 年 4 月 1 日指定
栃木県指令高対第 1069 号
- (2) 事業所の目的 ※当事業所は特別養護老人ホームなすの苑に併設されています。
なすの苑は、要支援・要介護者の心身の状況、希望及びその置かれて
いる環境を踏まえて、相談援助・生活指導等、要支援・要介護者が日
常必要とするケアを行います。
- (3) 事業所の名称 特別養護老人ホームなすの苑
- (4) 事業所の所在地 栃木県那須郡那須町大字寺子乙 3912-5
- (5) 電話番号 0287-72-7301
- (6) 施設長（管理者） 池田 香織
- (7) 当事業所の運営方針
1. なすの苑における指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護事業は、利用者が
要支援・要介護状態になっても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて
自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事等の介護、その他の日常生
活の援助及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族
の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。
 2. なすの苑は、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅支援事業者、
居宅サービス事業者、他の介護保険施設その他の保健医療サービスを提供する者との連携
に努める。
- (8) 開設年月 平成 17 年 10 月 1 日
- (9) 利用定員 10 名とする。（指定介護予防短期入所生活介護を含む）
- ・ ユニットの数は 1 ユニットとする。（10 室）
 - ・ ショートステイユニットの利用定員は次のとおりとする。
 - ・ ショートステイユニット 10 名
- (10) 通常の実施地域は、那須町、那須塩原市、白河市、西郷村とする。
- (11) 施設の概要

なすの苑では以下の設備をご用意しています。

居室・設備等の種類	室数	備考
個室	70 室	1 ユニット 10 室
個室	10 室	ショートステイユニット
共同生活室	12 室	1 ユニット 1～3 室
食堂	8 室	1 ユニット 1 室
医務室	1 室	嘱託医による回診あり（月 6 回）
浴室	9 室	1 ユニット 1 室ほか 1 室

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により、指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生
活介護事業所に必置が義務づけられている居室・設備です。この居室・設備の利用に当
たって、利用者に特別にご負担いただく費用はありません。

※ 居室の変更：利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況によ
り施設でその可否を決定します。また、利用者の心身の状況により居室を変更する場合
があります。

3. 職員の配置状況

なすの苑では、利用者に対して指定短期入居生活介護・介護予防短期入所生活介護サービ
スを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

ショートステイ、特別養護老人ホームを合わせて下記の職員を配置する。

職種	職員数	指定基準
1.施設長	1名	1名
2.生活相談員	1名	1名以上
3.介護職員	24名以上	24名
4.看護職員	3名以上	3名以上
5.機能訓練指導員	1名	1名
6.介護支援専門員	1名	1名
7.医師	1名	1名
8.栄養士(管理栄養士)	2名	1名

※常勤換算

※常勤換算

※非常勤

※常勤換算：職員それぞれの週当たりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

（例）週8時間勤務の介護職員が5名いる場合、常勤換算では1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

<主な職種の勤務体制>

職 種	勤 務 体 制
1. 施設長、 生活相談員 管理栄養士 介護支援専門員 機能訓練指導員	勤務時間： 8：45 ～ 17：45 （原則として、月曜日から金曜日までの勤務）
2. 医 師	隔週 火曜日（12：00～13：00） 隔週 木曜日（12：00～13：00）
3. 看護職員 機能訓練指導員	日勤： 8：30～17：30
4. 介護職員	【早番】 7：00～16：00 【遅番】 13：30～22：30 【日勤】 8：00～16：00 8：00～17：00 8：30～17：30 8：45～14：45 8：45 17：45 9：00～18：00 9：15～16：00 10：00～19：00 11：00～20：00 14：45～17：45 【夜勤】 22：15～7：15 （休憩1.0h）

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

なすの苑では、利用に対して以下のサービスを提供します。

（1）介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（収入により9割、8割、7割）が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

① 入 浴

- ・利用者が身体の清潔を維持し、精神的に快適に快適な生活を営むことができるような適切な回数の入浴を行います。
- ・寝たきりでも機械浴槽(兼用)を使用して入浴することができます。

② 排 泄

- ・利用者に対し適切な方法により排泄の自立について必要な援助を行います。
- ・おむつを使用せざるを得ない利用者については、排泄の自立を図りつつ利用の排泄の状況を踏まえておむつを適切に交換します。
- ・プライバシーに充分配慮します。

③ 機能訓練

- ・なすの苑は、利用者に対しその心身の状況に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を回復し、又は、その減退を防止するための訓練を実施します。

④ 健康管理

- ・なすの苑の看護職員は、利用者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のため適切な措置を行います。
- ・医療を必要とする場合は、利用者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。(但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。)但し、受診等の対応は、ご家族にお願いします。

1. 協力医療機関

医療機関の名称	社会医療法人 博愛会 菅間記念病院
所 在 地	栃木県那須塩原市大黒町 2 番 5 号
診 療 科 目	内科、呼吸器科、消化器科、循環器科、外科、他

2. 協力医療機関

医療機関の名称	塚原歯科医院
所 在 地	栃木県那須郡那須町大字寺子丙 1-386
診療科目	歯科

⑤ その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮します。
- ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。

○介護予防短期入所生活介護

① サービス利用料金(1日当たり)

別紙の料金表によって、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額(自己負担額)をお支払い下さい。サービスの利用料金は、利用者の要介護度に応じて異なります。

☆利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

② 各種加算料金

別紙の料金表によって、各種加算料金をお支払いください。加算は、算定要件等（職員の配置数・有資格・勤続年数等）によって変更がございます。

〈サービスの利用頻度〉

利用する曜日や内容等については、介護予防サービス計画に沿いながら、利用者と協議の上決定し、介護予防計画に定めます。

但し、利用者の状態の変化、介護予防サービス計画に位置づけられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

○短期入所生活介護

① サービス利用料金（1日当たり）

別紙の料金表によって、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。サービスの利用料金は、利用者の要介護度に応じて異なります。

☆利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

② 各種加算料金について

別紙の料金表によって各種加算料金をお支払いください。加算は、算定要件等（職員の配置数・有資格・勤続年数等）によって変更がございます。

○短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護共通

（1）介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 通常の実施地域以外からの送迎

- ・ 通常の実施地域を超えてから概ね10km未満の送迎 500円
- ・ 通常の実施地域を越えてから概ね10km以上の送迎 1,000円

② 食 事

- ・ なすの苑では、管理栄養士の立てる献立により、栄養並びに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ 利用者の自立支援のため、離床してリビングにて食事をとっていただくことを原則としています。
- ・ 適時適温の食事を提供します。
（食事時間） 朝食 7:30～9:30 昼食 12:00～14:00 夕食 18:00～20:00
- ・ 別紙の料金表により、食費をお支払いください。

③ 滞在費（居住費）

別紙の料金表により、室料をお支払いください。

④ レクリエーション、クラブ活動

利用者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金：材料費等の実費をいただきます。

⑤ 複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

1枚につき 10円

⑥ その他の費用

短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護にて提供される便宜のうち、日常生活において必要となるものにかかる費用は、利用者に負担していただくことが適当と認められる場合は、負担いただきます。

☆ 経済情勢の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、2ヶ月前までに変更の内容と変更する事由についてご説明します。

(2) 利用料金のお支払方法

前記(1)(2)の料金・費用は、1ヶ月毎に計算し、請求しますので、翌月20日まで以下の方法でお支払い下さい。

ア. 窓口での現金支払

イ. 指定口座よりの自動振替

ウ. 下記指定口座への振込み

足利銀行 黒磯支店 普通預金 3499360

名義 社会福祉法人清幸会

特別養護老人ホーム なすの苑

理事長 池田 香織

(3) 利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、利用者の都合により、短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

・利用予定日の前日までに申し出があった場合 無 料

・利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 自己負担相当額

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により入所者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

5. サービス提供における事業者の義務

当事業所は、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、事業所の医師（嘱託医）又は看護職員もしくは主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関と連携し、ご入居者からの聴取、確認の上でサービスを実施します。
- ③ ご利用者又は他のご利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為を行いません。また、身体拘束廃止推進委員会を設置し毎月検討するとともに職員に対して年2回以上の研修を実施します。
- ④ ご利用者の人権擁護、虐待防止等のための委員会を設置し各指針の整備や職員に対し年2回以上の研修等を実施します。
- ⑤ ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともにご利用者又はご家族及び代理人（代理と証明する物を提示したものに限る）の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑥ 認知症のご利用者も生活していることから、転倒、転落を含めできる限りの予防と対策を事故防止検討員会で毎月検討するとともに職員に対して年2回以上の研修を実施します。
- ⑦ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、利用者に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練（感染症発生時等）を行います。

6. 機能訓練について

ご利用者に対し、その心身の状況等に応じて、ご利用者との合意に基づき、日常生活を営むのに必要な機能を回復し、又はその減退を防止するための訓練を行います。

7. 褥瘡防止について

施設は、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、対策指針を定め、その発生を防止するための体制を整備します。

8. 身体拘束の禁止について

ご利用者又は他のご契約者等の生命または身体を保護するために「緊急やむを得ない場合」を除き、身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為は行いません。

緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態、日時、その際のご利用者の心身の状況、または緊急やむを得なかった事由を記録し保存します。

9. 虐待防止に向けた体制等

(1) 虐待発生の防止に向け、本条各号に定める事項を実施するものとします。また、管理者はこれらの措置を適切に実施するための専任の担当者としてします。

(2) 虐待防止委員会を設け、その責任者は管理者としてします。

(3) 虐待防止委員会は、職員への研修の内容、虐待防止のための指針策定、虐待等の相談および苦情解決体制の整備、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討、成年後見制度の利用支援等を行います。なお、本虐待防止委員会は場合により、他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施します。

(4) 職員は、年2回以上、虐待防止に向けた研修を受講します。

(5) 虐待または、虐待が疑われる事案が発生した場合には、責任者は速やかに、市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。また、当該事案の発生の原因と再発防止策について、速やかに虐待防止委員会で協議し、その内容について職員に周知するとともに、市町村等関係者に報告を行い、再発防止に努めます。

10. 事故発生の防止及び発生時の対応

施設は、ご利用者に対する指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご利用者家族、那須町、関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 緊急時の対応

容態急変時・事故発生時等の対応については以下のとおりです。

- (1) ご利用者の容態が急変した場合は、速やかに主治医又は協力医療機関等へ連絡し、必要な措置を講じます。
- (2) ご利用者に対する施設サービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者の家族等や関係市町村へ速やかに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (3) 事故発生時における、職員の対応方針を定めた事故対応マニュアルを整備し、職員に徹底いたします。

12. 個人情報の取り扱い、秘密の保持

当事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)

ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合やサービス担当者会議等で、医療機関などに、ご利用者の心身等の情報を提供する場合がございます。

当事業者が、ご利用者の情報を他機関に提供する場合は、以下のとおりです。

- (1) ご利用者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、

その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、ご利用者又はご家族等の個人情報を用いることがあります。

- (2) ご利用者に医療上または介護上、緊急の必要性がある場合には、他医療機関等にご利用者の心身に関する情報を提供することがあります。
- (3) ご利用者が退所する場合、退所のための援助について他医療機関等に情報を提供する必要があると認められる場合には、あらかじめ文書でご利用者の同意を得るものとします。

1 3. 損害賠償について

- (1) 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。守秘義務に違反した場合も同様とします。
但し、利用者に過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。
- (2) 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

1 4. 損害賠償がなされない場合

事業者は、自己の真に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- (1) 家族等が、契約締結時に利用者の心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- (2) 家族等が、利用者へのサービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- (4) 家族等及び利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

1 5. 苦情の処理

なすの苑は、利用者又はその家族からの苦情に対して迅速かつ適切に対処し事業活動の改善を図り、利用者又はその家族に対してより良いサービスを提供し信頼を向上させます。また、別に定める苦情処理規程により適切に対応します。

(1) 施設における苦情の受付

なすの苑における苦情やご相談は以下の専用窓口で受付いたします。

苦情受付窓口（担当者）

生活相談員 菊地 マユミ

受付時間

毎週月曜日～金曜日 午前8時45分～午後5時45分

また、「ご意見苦情箱」を正面玄関ロビー脇に設置しています。

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

那須町役場 保健福祉課	所在地 那須町大字寺子丙3-13 TEL 0287 (72) 6910 FAX 0287(72)0904 受付時間 9:00 ~ 17:00
那須塩原市役所 保健福祉部 高齢福祉課	所在地 那須塩原市共壠社108番2 TEL 0287 (62) 7137 FAX 0287(63)8911 受付時間 9:00 ~ 17:00
白河市役所 健康福祉部 高齢福祉課	所在地 白河市八幡小路7-1 TEL 0248 (22) 1111 FAX 0248 (27) 2577 受付時間 9:00 ~ 17:00

西郷村役場 福祉課	所在地 西白河郡西郷村大字熊倉折口原40番地 TEL 0248 (25) 1449 FAX 0248 (25) 4517 受付時間 9:00 ~ 17:00
栃木県 国民健康保険団体連合会	所在地 宇都宮市本町3-9 (本町合同ビル6階) TEL 028(622)7242 受付時間 9:00 ~ 17:00
栃木県運営適正化委員会	所在地 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内 TEL 028(622)2941 FAX 028(622)2316

16. 情報公開

社会福祉法24条等の趣旨に則り、特別養護老人ホーム なすの苑が提供するサービスを安心して利用できるよう理解と信頼を促進するため、情報公開・情報の開示を推進するものとします。

情報公開・情報の開示の内容は、別に定める情報公開・開示規程による。

17. 非常災害対策について

施設の消防計画書に基づき訓練計画を立て、火災・地震・風水害等の非常災害に備えるため定期的に防災訓練・避難誘導・救出訓練その他の訓練を行います。

18. 衛生管理について

ご利用者の生活環境及び設備等、飲用に関する水について衛生的な管理に努めます。また、感染症が発生し、又は蔓延しないように次の事項を実施します。

- (1) なすの苑に感染症の予防及び蔓延防止のための対策等を検討する感染症対策委員会を設置し毎月開催、職員に情報を周知いたします。
- (2) なすの苑に於ける感染症及び蔓延防止のための指針を整備します。
- (3) なすの苑に於ける感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を実施します。

19. 事業継続計画について

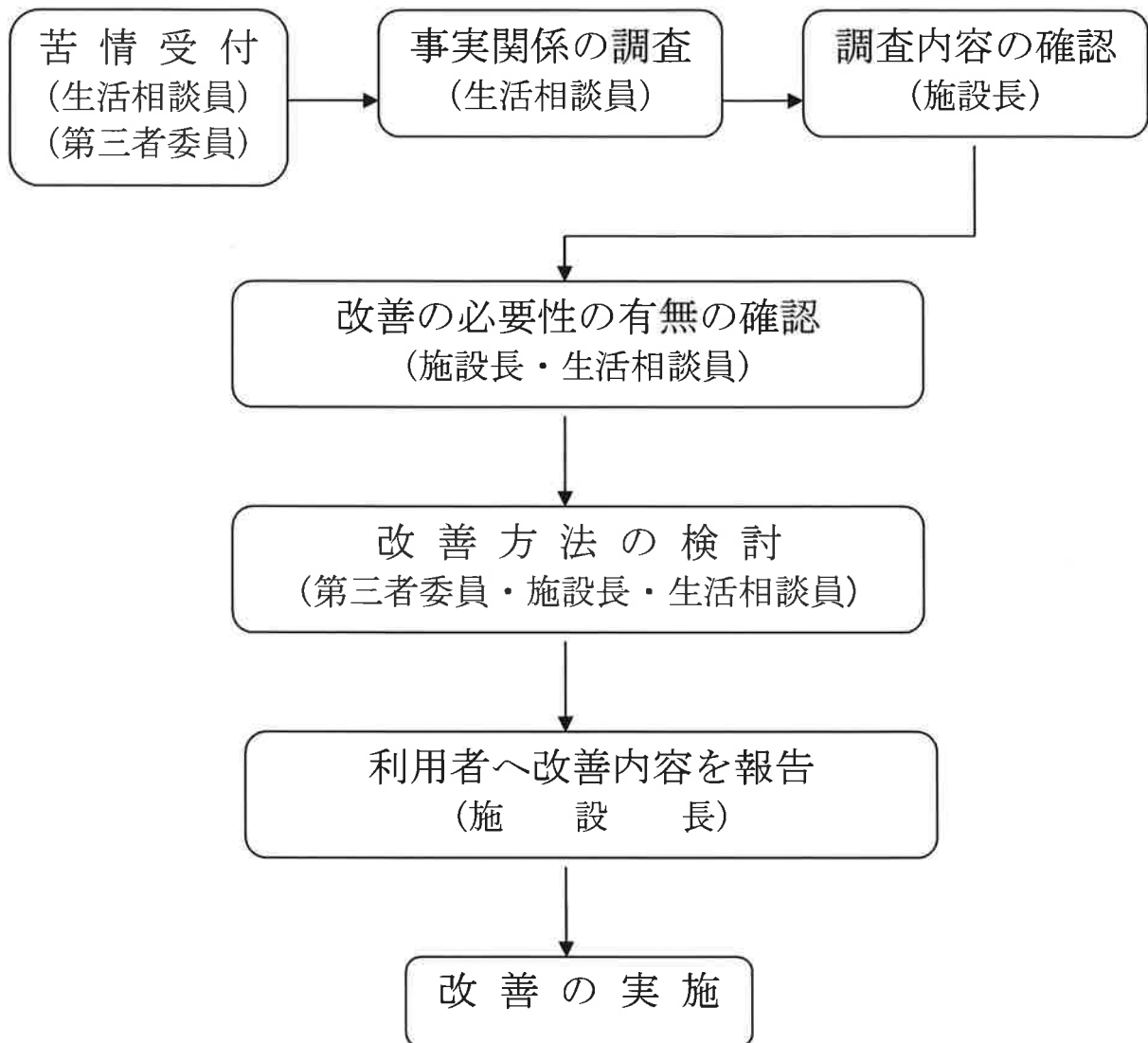
ご利用者の身体の安全を確保するため、また感染症や非常災害が発生した時も事業が継続して運営できるようBCP策定委員会を設置し非常災害に関する具体的計画を策定、及び定期的な訓練や職員に対する研修を年2回実施します。

20. ハラスメント対策について

職員に対するハラスメント防止のため、ご利用者とご家族に理解を得るとともに職場内での指針の策定や必要に応じた研修を実施します。

※ この重要事項説明書は、厚生省令第39号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

苦情受付時の対応手順
(苦情解決責任者 池田 香織)



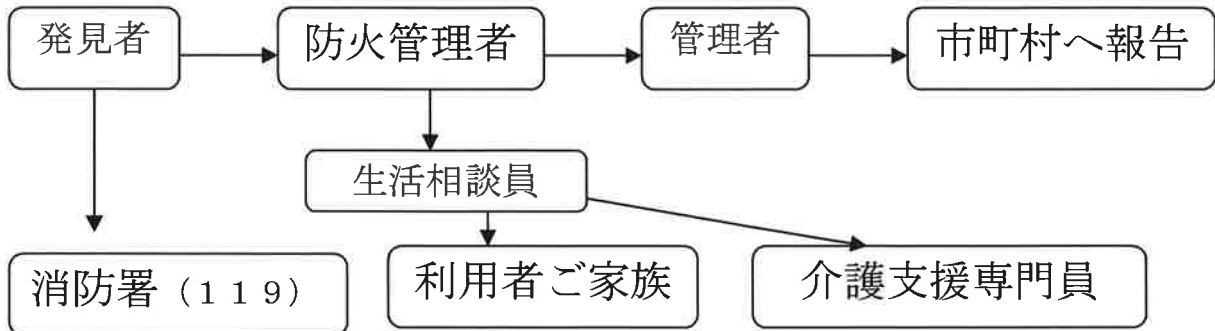
当事業所は苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しております。

【第三者委員】

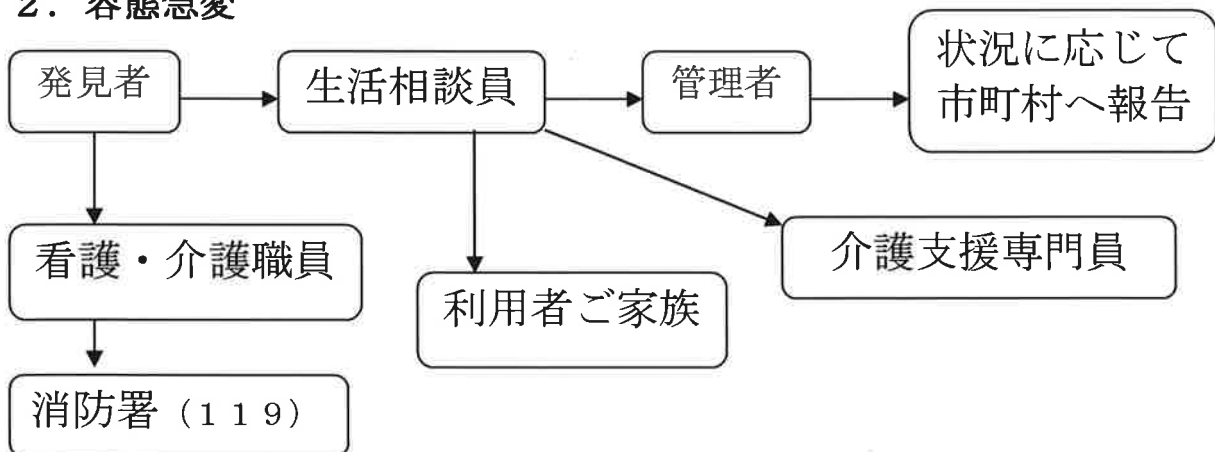
- ・網野 惣一 [連絡先 0287-88-8888]
- ・井出 慎吾 [連絡先 03-3862-9891]

緊急時の対応について
(緊急時責任者 池田 香織)

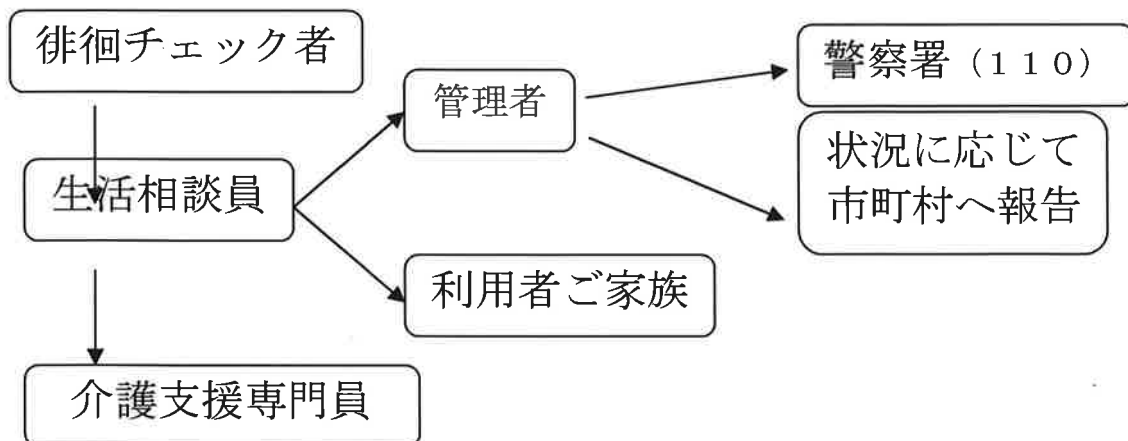
1. 火 災



2. 容態急変



3. 行方不明等



※ 上記の対応は状況によっては変更する場合があります。
その他のことにつきましても、事務所までお気軽にご相談下さい。

※ この重要事項説明書は、厚生省令第39号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき
利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

同意書

令和 年 月 日

社会福祉法人 清幸会
特別養護老人ホームなすの苑
施設長 池田 香織 様

社会福祉法人 清幸会 特別養護老人ホームなすの苑の職員が、指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護事業のサービス提供上で知り得た利用者及び家族等に関する情報をサービス担当者会議等に用いることに同意します。

ご利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

ご家族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

続 柄 _____

指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護事業のサービスの提供の開始に際し、秘密保持についての説明を行いました。

説明者 職 名 生 活 相 談 員 _____

氏 名 菊 地 マ ュ ミ _____ 印

指定介護短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護
重要事項説明同意書

令和 年 月 日

社会福祉法人 清幸会
特別養護老人ホームなすの苑
施設長 池田 香織 様

私は、別紙重要事項説明書に基づき事業者から重要事項の説明を受け、指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護サービスの提供開始に同意しました。

ご利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

ご家族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

続 柄 _____

指定介護短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護サービスの提供の開始に際し、別紙重要事項説明書に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者 職 名 生 活 相 談 員 _____

氏 名 菊 地 マ ュ ミ _____ 印